

PROCEDIMIENTO SINIESTROS Y ROBO DE VEHICULOS

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Fernando Farfán R.	David Toro H.	Carlos Jara V.
Cargo:	Jefe de Logística y Control de Flota	Subgerente General	Gerente General
Fecha:	22/10/2021	26/01/2024	

TITULO I. PROCEDIMIENTO SINIESTROS

OBJETIVO

Instruir a todos los involucrados respecto a los pasos a seguir frente a un eventual siniestro, de manera de dar cumplimiento con la normativa de la compañía de seguros y así, obtener la adecuada cobertura de los daños ocasionados frente a una situación de Siniestro.

1. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado siempre que ocurra algún siniestro con o sin daños propios o terceros, con o sin responsabilidad en el cual esté involucrado un vehículo, de la empresa, así como en aquellas situaciones que se produzca algún daño a la propiedad privada o contribuyentes con ocasión del desarrollo de los servicios que Siglo Verde S.A. prestan a la comunidad.

“Como regla general: Todo incidente ocurrido se debe denunciar”

2. DEFINICIONES:

- **Siniestro:** daño o accidente estimable de ser indemnizado por una aseguradora. Contempla la avería grave, destrucción fortuita o en su defecto alguna pérdida importante que sufre alguna persona u organismo como consecuencia de un accidente

3. ACTORES Y RESPONSABILIDADES

- **Conductor:** Responsable de recopilar la mayor información del siniestro, tales como: patentes, marca, modelo, color, nombre del tercero involucrado y la mayor cantidad de datos para identificar al tercero responsable o tercero víctima. Adicionalmente, debe completar el Formulario de Denuncio de la Compañía de Seguros e informar detalladamente a su supervisor lo ocurrido.
- **Supervisor:** Responsable de revisar la información entregada por el Conductor de manera que no falte ningún detalle importante, como también velar por la oportuna gestión del conductor frente a Carabineros en caso corresponda. Informar a Jefaturas del siniestro vía mail el mismo día de ocurrido el siniestro. Enviar información vía mail al Jefe de Logística y Control de Flota (fernandofarfan@sigloverde.cl), con copia a las jefaturas correspondientes, los siguientes documentos:
 - Formulario de Declaración de Siniestros.
 - Fotocopia Licencia de Conductor al día por ambos lados.
 - Fotocopia de Padrón o Primera inscripción.
 - Fotocopia del Carnet de Identidad del conductor por ambos lados.
 - Fotocopia del Permiso Circulación Vigente.

- Fotocopia Revisión Técnica Vigente.
 - Fotocopia Control de Gases.
 - Una vez recibida la información que la Compañía asigna liquidador y numero de siniestro debe tomar contacto con los afectados e indicar los pasos a seguir para solucionar su siniestro.
- **Jefe de Logística y Control de Flota**: Responsable de recibir la documentación, revisar que esté completa y enviar a la Corredora de Seguros declarando el siniestro. Una vez sea asignado el número de siniestro, taller donde se realizará la reparación y liquidador, comunica por mail al Supervisor para que informe a los afectados los pasos a seguir.

4. DESCRIPCIÓN

- 4.1** Ocurrido un siniestro, el Conductor es responsable de completar Formulario Denuncio de Siniestro, además de la Denuncia en Carabineros cuando existan lesionados o robo. En caso de estar inhabilitado a consecuencia del siniestro, se debe gestionar con Carabineros en el lugar de los hechos, quienes emitirán parte Policial.
- 4.2** El no realizar el denuncio en forma Inmediata o a más tardar dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro es motivo suficiente para que la compañía de seguros rechace la solicitud sin dar cobertura a los daños, tanto propios como a los terceros involucrados.
- 4.3** El Conductor debe recabar todos los antecedentes de los involucrados y de los hechos ocurridos en el incidente, esto es:
- Nombre de los involucrados, Rut, teléfono, dirección.
 - Datos de los vehículos involucrados, incluyendo placa patente, marca del vehículo, modelo, año y color.
 - Indicar hora y lugar exacto, señalar calles, señalización existente.
 - Descripción detallada de los daños propios y de los terceros involucrados.
 - Ideal pueda tomar fotografías de los daños involucrados.
- 4.4** Esta información debe ser proporcionada a Administrativa de Obra o Supervisor quien debe validar que este todo lo necesario y remitir la documentación a fernandofarfan@sigloverde.cl, junto al:
- Formulario de Declaración del Siniestro.
 - Fotocopia de Rut y Licencia del Conductor por ambos lados.
 - Fotocopias de documentos del vehículo.
 - Fotografías de apoyo.
- 4.5** El Formulario de Denuncio de Siniestro es confeccionado a mano o llenado en planilla digital, independiente de tener o no tener responsabilidad.

- 4.6** El Jefe de Logística y Control de Flota, recibidos los antecedentes, es responsable de realizar el denuncia en la Compañía de Seguros respectiva. Para lo cual, existe un plazo inaplazable de 7 días hábiles contados desde ocurrido el siniestro. Pasado este tiempo y no presentado el denuncia a la compañía, ésta no cubrirá los daños ocasionados, tanto propios como a terceros involucrados. En aquellos siniestros donde ocurra robo del vehículo o existan lesionados, el denuncia debe ser el mismo día de sucedido el siniestro.
- 4.7** Una vez realizado el ingreso del siniestro a la compañía de seguros, el Jefe de Logística y Control de Flota deberá informar el número de siniestro y liquidador asignado al caso, tanto al Supervisor como al Subgerente de Operaciones respectivo. El primero deberá coordinar la inspección respectiva y el ingreso del vehículo a taller para su reparación no más allá de siete días de realizado el denuncia.
- 4.8** En caso de haber terceros afectados, el Supervisor debe tomar contacto telefónico, vía mail o personal con el tercero para entregar la información que indique a lo menos: número de siniestro, nombre de la Compañía de Seguros, puntos de inspección y trámites a seguir para la indemnización del daño causado.

5. MOTIVOS DE RECHAZO

Conviene declarar, con objeto de evitar trámites inoficiosos, que la Compañía de Seguros no cubrirá el siniestro en los siguientes casos de responsabilidad de la Empresa:

- Los documentos del vehículo se encuentran vencidos, ya sea el permiso de circulación, la revisión técnica y/o el seguro obligatorio.
- El conductor no es funcionario dependiente de la Empresa asegurada.

La Compañía de Seguros tampoco cubrirá el siniestro en los siguientes casos de responsabilidad del Conductor:

- La licencia del conductor se encuentra vencida.
- El conductor huyó o abandonó el lugar del accidente.
- La alcoholemia realizada al conductor dio resultado positivo.
- El denuncia policial no fue realizado el mismo día del robo o accidente con lesionados.
- El conductor conducía con una licencia no adecuada para el vehículo conducido.

TITULO II. PROCEDIMIENTO ROBOS

OBJETIVO

Instruir a todos los involucrados pasos a seguir frente a un eventual Robo de Vehículo de la empresa

1. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado siempre que ocurra algún Robo o Hurto de vehículo en horario laboral o descanso

2. DEFINICIONES

- **Robo:** es el delito en el cual alguien se apropia de algo de otro usando la violencia o la intimidación en las personas o la fuerza en las cosas (como romper vidrios, cilindros de puertas o chapa contacto)
- **Hurto:** en el hurto no existe ningún tipo de violencia o intimidación a la hora de querer apoderarse de un bien ajeno por ejemplo encontrar un vehículo con las puertas sin seguros, motor en marcha con sus llaves puestas

Términos a tomar en cuenta para declaración en compañías de seguros

3. RESPONSABILIDADES

- **Conductores:** Responsable de dar aviso vía telefónica en forma inmediata a su Jefe directo o Jefe de Taller o Jorge Villegas (funcionario externo GPS) de manera que comunique la situación al primero que responda
- **Supervisor:** Responsable de avisar inmediatamente vía telefónica a Jorge Villegas (funcionario externo GPS), Fernando Farfan y su Jefatura Directa, para realizar el corte de combustible, entregar detalles importantes como la Patente del vehículo afectado, también instruir la oportuna gestión del conductor frente a carabineros.

Coordinar el envío de conductor y/o conductores a prestar apoyo y contención al conductor involucrado, presentarse en el lugar de los hechos o lugar de recuperación del vehículo

Acompañar al conductor a realizar denuncia en comisaría más cercana al lugar de los hechos

Responsable de entregar a sus conductores una fotocopia con los teléfonos a quienes debe informar en forma inmediata ocurrido el hecho, este documento debe mantener dentro de sus documentos y portar en caso de sufrir también el robo de su teléfono

Responsable de dar aviso a Jorge Villegas (funcionario externo GPS) cada vez que ingrese un vehículo a mantención en talleres externos vía WhatsApp, de igual manera una vez retirado del taller.

- **Jefe Control Logístico:** Responsable de proporcionar la información y documentos necesarios para realizar denuncia en Carabineros
- **Encargado denuncias al seguro (Fernando Farfán):** Responsable de recepcionar la información necesaria para realizar denuncia en compañía de seguros.

4. DESCRIPCIÓN

- 4.1. Ocurrido un siniestro, el **Conductor** es responsable de avisar en forma inmediata el alerta del robo del vehículo a los jefes directos o encargados de coordinar con GPS, efectuar Denuncia en Carabineros por **robo**. En caso de estar inhabilitado a consecuencia del siniestro, se debe gestionar con Carabineros en el lugar de los hechos quienes emitirán parte Policial.
- 4.2. El no realizar el denuncia en forma Inmediata o a más tardar dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro (siempre y cuando existan razones justificadas); es motivo suficiente para que la compañía de seguros Rechace el Siniestro sin dar cobertura a los daños.
- 4.3. El Conductor debe recabar todos los antecedentes que pueda entregar a Carabineros de los hechos ocurridos
 - Datos del o los vehículos involucrados, placa patente, marca vehículo, modelo, año y color.
 - Indicar hora y lugar exacto, señalar calles.
 - Descripción detallada de los daños propios y de terceros involucrados.
- 4.4. Esta información debe ser proporcionada a Administrativa o encargado de denuncias en regiones quien debe validar que este todo lo necesario y remitir la documentación a Encargado denuncias al seguro.
 - Declaración Jurada Simple o Parte Policial Original
 - Fotocopia de C.I. y Licencia Conductor
 - Fotocopias de documentos del Vehículo

5. REGISTROS

Teléfonos que debe portar conductor en sus documentos

Jefatura Directa

Fernando Farfan +569 95300093

Jorge Villegas +569 99913286 (funcionario externo GPS)